



KLACHTENPROCEDURE ONTZORGME BV

Definities

Klacht

OntzorgME BV hanteert de volgende definitie van een klacht: “Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over het professioneel handelen van diegenen die OntzorgME BV inzet bij de uitvoering van haar opdrachten”. De klacht kan komen van u als opdrachtgever, In alle gevallen wordt gesproken van een klacht door een klant.

OntzorgME BV

OntzorgME BV voert haar werkzaamheden uit zelfstandig en onafhankelijk. Zij is bij de uitvoering van in de opdracht uit te voeren werkzaamheden verantwoordelijk voor de kwaliteit van de professionele dienstverlening.

Algemene voorwaarden bij de uitvoering van opdrachten

Als naar de algemene voorwaarden voor de uitvoering van opdrachten wordt verwezen dan betreft dit de algemene voorwaarden voor de uitvoering van advies-, trainings- en interim managementopdrachten zoals deze vermeld staat op de website van OntzorgME BV (www.ontzorg-me.nl) Deze voorwaarden vormen een integraal onderdeel van deze werkwijze.

Soorten klachten

De volgende klachten worden onderscheiden:

- **Schriftelijke klachten:** schriftelijke klachten zijn klachten die per post, fax of email bij OntzorgME BV binnenkomen.
- **Verbale klachten:** dit zijn klachten die door u worden geuit in het directe contact (of telefonisch) met OntzorgME BV. Indien er sprake is van ontevredenheid wordt u aangeboden om de melding als een klacht aan te merken. U wordt dan verzocht, eventueel samen met OntzorgME BV, de klacht op papier te stellen.

Procedure

Bij klachten wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Wanneer u klachten over ons hebt kunt u deze schriftelijk richten aan Mevr. J.Y. Nyavor, directeur OntzorgMe BV, (adres).
- De klacht(en) wordt bij ontvangst onmiddellijk geregistreerd in een klachtenregister.
- Wij dragen er zorg voor dat de klacht vertrouwelijk wordt behandeld.
- De klant krijgt binnen één week een bevestiging van de indiening van de klacht. Dit kan in direct contact (vis à vis of telefonisch) en zal altijd schriftelijk bevestigd worden. Wij streven ernaar binnen



2 weken de klacht in behandeling te nemen, doch niet later dan vier weken na melding van uw klacht.

- Alleen indien de afhandeling van de klacht meer dan vier weken tijd vergt kan hiervan worden afgeweken. OntzorgME BV zal u, met redenen omkleed, hiervan tijdig schriftelijk of telefonisch op de hoogte stellen. Er zal een indicatie van de verwachten tijdsduur worden opgegeven.
- Alle acties die worden ondernomen om de klacht naar tevredenheid af te handelen worden geregistreerd. Als de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld wordt deze in het klachtenregister geregistreerd als afgesloten. Deze worden voor de duur van 2 jaar bewaard.
- Indien u als klager niet tevreden bent over de afhandeling, dan zal OntzorgME BV een mediator, IMI Certified Mediator als onafhankelijke derde in schakelen. Deze zal optreden als mediator om de klacht gezamenlijk op te lossen. Wanneer mediation niet tot een oplossing leidt, is het oordeel van de mediator bindend voor OntzorgME BV.
- Er vindt intercollegiaal overleg plaats over de klachten, die de voorafgaande zes maanden zijn binnengekomen. Eventuele daaruit voortvloeiende kwaliteitsverbetering wordt daarna ingevoerd. Ook deze informatie wordt geregistreerd in het klachten register.

Vastgesteld op 9 februari 2024 te Amsterdam